



ESG4SMEs
Sustainability in Action



Cofinanziato
dall'Unione europea

Amethyst Napa Hotel & Spa

Caso di studio - AB IED





Panoramica della PMI

Tipo e dimensione:

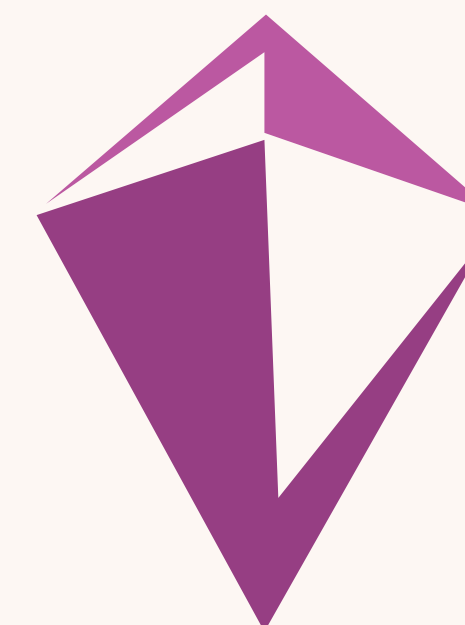
Amethyst Hotel & Spa è una moderna struttura turistica rurale a 4 stelle situata ad Ayia Napa, Cipro. Pur essendo situato vicino a una famosa zona balneare, l'hotel offre un'esperienza tranquilla e ispirata alla natura, rivolgendosi sia alle famiglie che alle coppie come PMI ricettiva su piccola scala ed eco-consapevole.

Contesto rurale:

Sebbene vicino alla costa, l'hotel è immerso in una zona tranquilla e poco urbanizzata di Ayia Napa, rinomata per le sue bellezze naturali e l'economia turistica stagionale. La regione beneficia della sua vicinanza al mare, ma deve affrontare le tipiche sfide rurali, come le fluttuazioni stagionali, la disponibilità limitata di risorse (ad esempio l'acqua) e la crescente pressione ad adottare pratiche turistiche sostenibili.

Storia e attività principali:

Fondato con l'obiettivo di creare un rifugio tranquillo e orientato al benessere, l'hotel trae ispirazione dalle qualità calmanti della pietra ametista. Offre sistemazioni moderne, tra cui una grande piscina all'aperto, servizi spa, ristorazione a buffet e à la carte e varie aree bar e lounge. L'hotel si concentra sull'offerta di esperienze personalizzate e di alta qualità sia per le coppie che per le famiglie, ponendo l'accento sul relax e sulla sostenibilità.



AMETHYST
NAPA HOTEL & SPA

Sito web [qui](#)

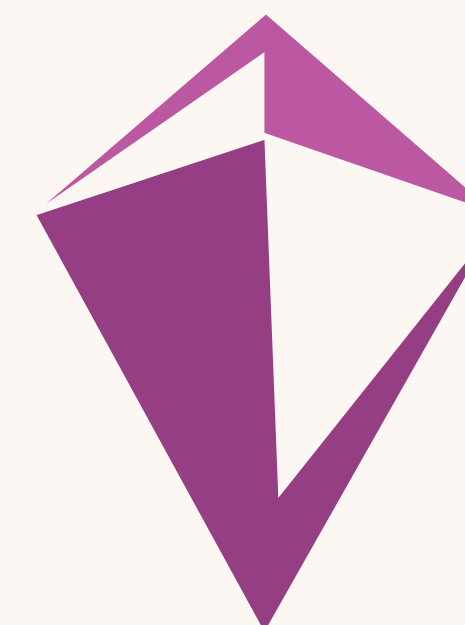




Panoramica della PMI

Sfida o opportunità ESG affrontata: con l'aumentare della consapevolezza dei viaggiatori in materia di sostenibilità, l'hotel ha iniziato a ricevere feedback e domande dagli ospiti riguardo alle sue pratiche ambientali, in particolare per quanto riguarda il consumo di acqua ed energia, la riduzione della plastica e l'approvvigionamento alimentare. Questo interesse esterno ha rivelato un'opportunità strategica: migliorare la trasparenza e implementare un approccio ESG chiaro che rifletta i valori degli ospiti attenti all'ambiente e sostenga l'efficienza operativa a lungo termine.

Situato in una zona turistica semi-rurale, l'hotel opera in un'economia stagionale con risorse naturali limitate, in particolare l'acqua, e una crescente attenzione normativa al **turismo sostenibile**. Sebbene non sia tradizionalmente considerato un "business rurale", la sua ubicazione fisica e la dipendenza dalle condizioni ambientali locali creano pressioni e opportunità uniche. Le dimensioni relativamente ridotte e la struttura flessibile dell'hotel consentono inoltre un adattamento più rapido ai cambiamenti orientati all'ESG, rendendolo un buon modello per l'integrazione dell'ESG nelle PMI turistiche regionali.



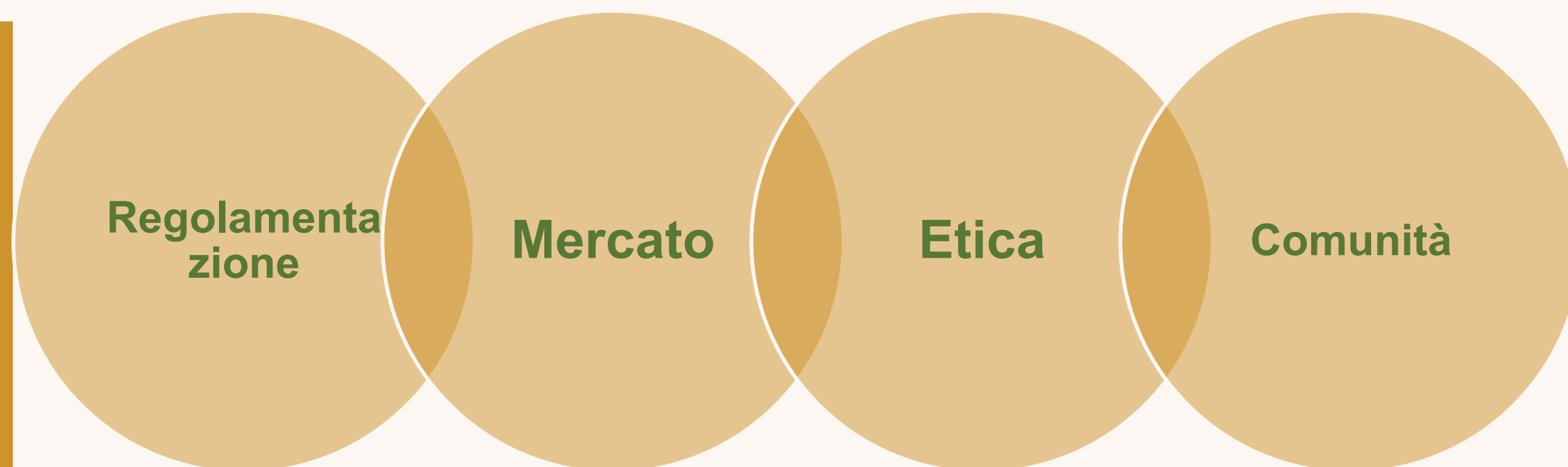
AMETHYST
NAPA HOTEL & SPA

Sito web [qui](#)



Sfida/opportunità ESG

Nelle zone costiere semi-rurali di Cipro, come Ayia Napa, i piccoli hotel operano sotto **una forte pressione stagionale**, con **risorse idriche limitate** e una crescente enfasi sul turismo sostenibile. Con il settore dell'ospitalità che deve far fronte ad aspettative sempre più rigorose sia da parte delle autorità locali che dei visitatori internazionali, abbracciare l'ESG è diventata una **necessità competitiva**.



Fattori chiave:

- Pressione del mercato da parte dei viaggiatori attenti all'ambiente che cercano alloggi sostenibili
- Desiderio di differenziarsi dai resort più grandi nelle vicinanze attraverso pratiche ESG personalizzate e trasparenti
- Crescente importanza delle normative e delle certificazioni UE in materia di sostenibilità turistica
- Valori interni del team dirigenziale a sostegno dell'ospitalità etica e dell'approvvigionamento locale

Sfruttare l'ESG come opportunità strategica

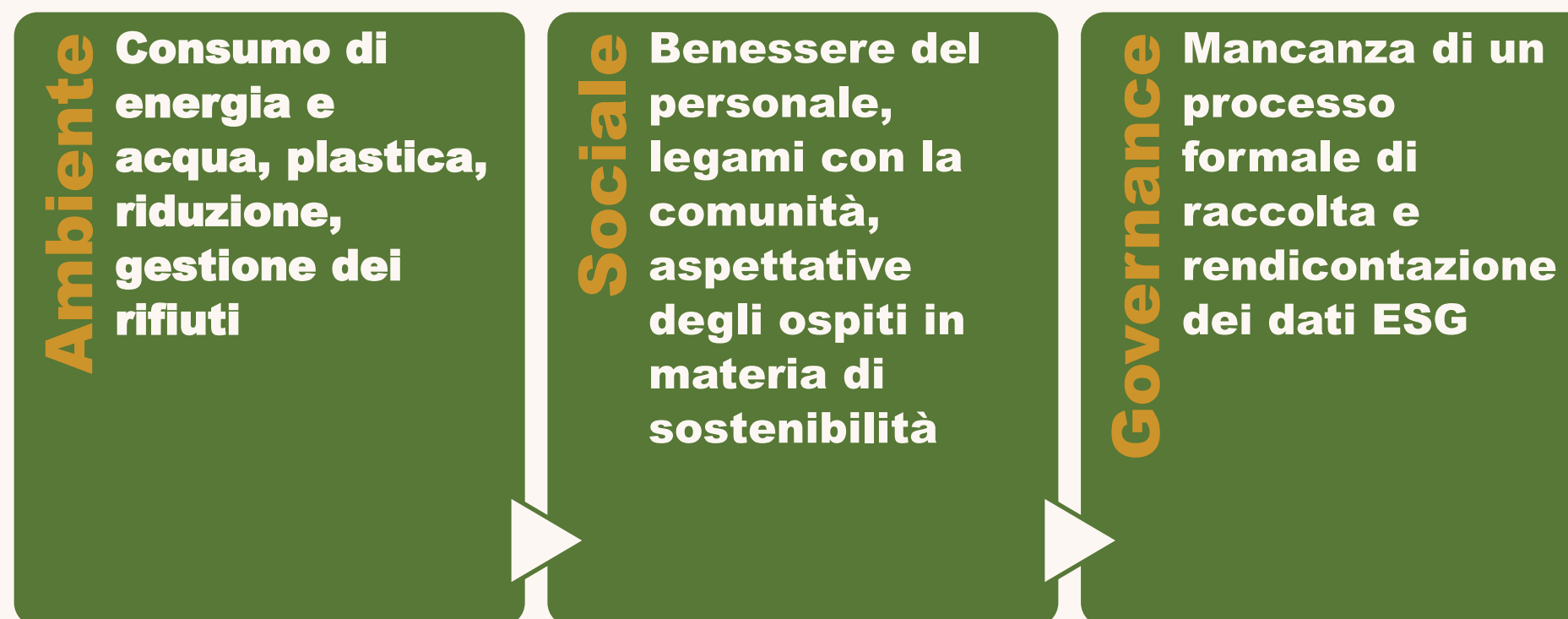
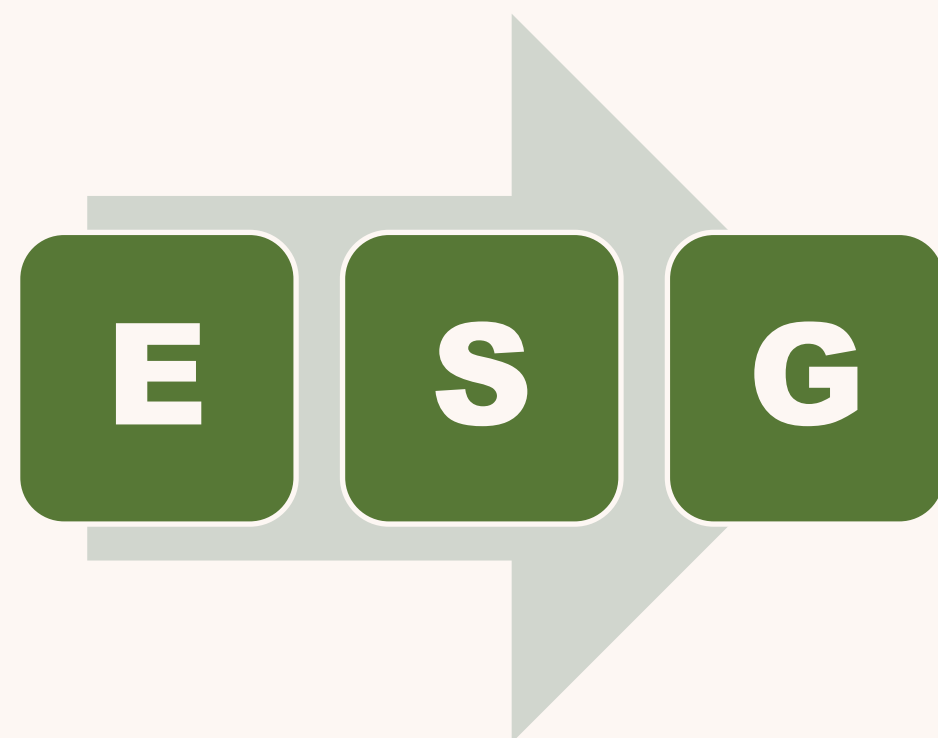


Amethyst Hotel & Spa ha identificato che, pur offrendo un'esperienza rilassante agli ospiti, mancava un modo sistematico per **monitorare e comunicare le proprie prestazioni ambientali e sociali**.



In particolare, questioni quali **l'elevato consumo energetico stagionale, l'utilizzo di acqua e la produzione di rifiuti plastici** durante i mesi di alta stagione turistica non venivano monitorate né ottimizzate. Non esisteva inoltre alcuna documentazione formale relativa al coinvolgimento della comunità o alle pratiche di governance, nonostante fossero già in atto azioni positive informali.

Aspetti rilevanti in materia ambientale, sociale o di governance



Cosa hanno fatto? Misure ESG specifiche adottate



Nel 2023, l'hotel ha lanciato un'iniziativa strutturata di sostenibilità. L'obiettivo era migliorare le prestazioni ambientali, documentare le pratiche di governance e approfondire l'impegno sociale. Si è trattato di una mossa strategica per allineare la propria identità alla sostenibilità.

Misure ESG specifiche adottate: Ambiente

Impianti idrici

- Installazione di impianti idrici a basso flusso nelle camere degli ospiti e nelle aree comuni.

Separazione dei rifiuti

- Avviato un programma di separazione dei rifiuti in cucina e nelle strutture per gli ospiti.

Monitoraggio dei consumi

- Avviato il monitoraggio mensile dei consumi energetici e idrici tramite un sistema digitale di tracciamento delle utenze.

Sostituzione della plastica

- Sostituzione degli articoli di plastica monouso con alternative ricaricabili o biodegradabili.

Misure ESG specifiche adottate: Iniziative di sostenibilità sociale



Misure ESG specifiche adottate: Governance

Attuazione delle iniziative ESG



Cosa hanno fatto?



Proattivo e strategico

La direzione dell'hotel ha riconosciuto la tendenza del mercato verso la sostenibilità e ha posizionato in modo proattivo l'Amethyst come **boutique hotel orientato al benessere e attento all'ambiente**, allineando gli obiettivi ESG con l'identità del marchio e la competitività a lungo termine.

Tempistiche e ambito

- **Pianificazione iniziale:** primavera 2023
- **Attuazione:** estate 2023, progetto pilota durante l'alta stagione turistica
- **Revisione e adeguamento:** autunno 2023, con piani di monitoraggio continuo

Chi è stato coinvolto?

- **Direttore dell'hotel:** ha supervisionato la strategia complessiva e coordinato i fornitori
- **Team della reception:** ha raccolto i dati sul feedback degli ospiti e le metriche sociali di base
- **Personale di manutenzione:** ha monitorato l'utilizzo delle utenze e i rifiuti
- **Personale di cucina:** ha avviato pratiche di riciclaggio e riduzione degli sprechi alimentari
- **Consulente esterno per la sostenibilità:** ha fornito consulenza sulla certificazione ecologica e sui modelli di raccolta dati

Cosa è cambiato?



Risultati aziendali



1. Miglioramento della reputazione: l'hotel ha ricevuto un numero maggiore di recensioni positive che menzionavano la sostenibilità (ad esempio, "soggiorno **eco-consapevole**" su TripAdvisor).



2. Fidelizzazione dei clienti: gli ospiti hanno citato i servizi eco-compatibili e l'impegno locale come motivi per tornare.



3. Nuovo pubblico: ha attirato viaggiatori più giovani e attenti all'ambiente.



4. Risparmio sui costi: riduzione delle bollette dell'acqua e dell'elettricità di circa il 15% durante la prima stagione completa di implementazione.



5. Miglioramenti operativi: semplificazione dei processi di rendicontazione e chiarimento dei ruoli del personale.

Impatti ambientali e sociali

1

Riduzione dei rifiuti plastici:
Diminuzione del 40% degli articoli monouso in plastica utilizzati nei servizi per gli ospiti

2

Risparmio idrico:
i sistemi a basso flusso hanno consentito un risparmio di circa 18.000 litri al mese.

3

Coinvolgimento dei dipendenti: il personale ha segnalato livelli più elevati di motivazione e soddisfazione.

4

Impatto locale: la collaborazione con le ONG ha sensibilizzato gli ospiti.

Effetti sulla comunità

1

L'hotel è diventato un punto di riferimento nelle reti turistiche locali per l'integrazione della sostenibilità con l'esperienza degli ospiti.

2

I fornitori partner hanno iniziato a esplorare opzioni di imballaggio ecologico dopo che l'hotel ha richiesto soluzioni più rispettose dell'ambiente.

3

Le pratiche ESG dell'hotel sono state condivise in un workshop sul turismo regionale, suscitando discussioni tra i colleghi.

Risultati inaspettati / Lezioni apprese

- ◆ Il coinvolgimento del personale nel monitoraggio ESG ha portato alla luce soluzioni creative da parte dei ruoli in prima linea (ad esempio, il riutilizzo delle acque grigie nel paesaggio).
- ◆ Gli ospiti spesso desideravano maggiori informazioni, il che ha portato alla creazione di un nuovo "Angolo della sostenibilità" alla reception.
- ◆ È stata compresa l'importanza di documentare anche le azioni informali: le piccole iniziative sono diventate parte di una narrazione più ampia.

ESG in azione: persone, competenze, strumenti

Competenze e ruoli ESG

Chi ha fatto cosa?

- **Direttore dell'hotel (ottimizzatore e leader ESG):** ha assunto la responsabilità generale dell'integrazione degli obiettivi di sostenibilità, ha avviato il processo di pianificazione ESG e ha coordinato il coinvolgimento interfunzionale.
- **Personale della reception e delle pulizie (analisti ESG):** ha monitorato il consumo di acqua ed elettricità, ha raccolto i feedback dei clienti e ha proposto piccole modifiche (ad esempio, cartelli che invitano a riutilizzare gli asciugamani).
- **Consulente esterno:** ha fornito indicazioni sulla conformità alle normative ambientali locali e agli indicatori ESG
- **Supervisore del ristorante:** ha sperimentato un metodo di monitoraggio degli sprechi alimentari nell'area buffet.

Competenze ESG rilevanti utilizzate

- **3.G.3** – Monitorare le prestazioni ESG utilizzando la raccolta di dati interni.
- **4.E.1** – Promuovere ecosistemi resilienti e ridurre i rischi ambientali.
- **2.S.2** – Coinvolgere le comunità locali in iniziative sociali e ambientali.
- **3.E.4** – Utilizzare i dati ESG per il miglioramento continuo.
- **1.G.1** – Comprendere i quadri normativi e volontari relativi alla sostenibilità.

Strumenti e metodi

- Analisi SWOT informale durante le discussioni interne di pianificazione.

KPI identificati e monitorati, quali:

- Consumo mensile di elettricità e acqua
- Punteggi di feedback dei clienti sulla sostenibilità
- Riduzione dell'uso di plastica
- Valutazioni della soddisfazione dei dipendenti

Monitoraggio dei progressi:

- Dashboard basato su Excel per registrare i dati mensili.
- Liste di controllo manuali per il monitoraggio dell'uso delle forniture e delle pratiche di pulizia.
- Riunioni trimestrali del personale per riflettere sulle azioni ESG.

Metodi di raccolta dei dati:

- Registri del personale (inserimenti manuali)
- Moduli di sondaggio per gli ospiti
- Bollette e fatture dei fornitori

Standard di rendicontazione ESG seguiti: Sebbene non sia stato applicato alcun quadro di rendicontazione formale, le pratiche si sono ispirate liberamente agli standard GRI, in particolare per quanto riguarda la comunicazione con gli stakeholder e la trasparenza delle prestazioni.

Guidare con determinazione, radicati nel territorio

Come una PMI ha fatto funzionare l'ESG

Ispirare il cambiamento

Come si presenta la leadership ESG

- **Visione della leadership:** la direttrice dell'hotel ha dimostrato una visione a lungo termine per diventare un modello di ospitalità sostenibile in un ambiente naturale competitivo ma delicato. Ha dato priorità all'ESG non solo per motivi di conformità, ma come valore fondamentale del marchio.
- **Impegno del team:** il personale ha dimostrato un alto livello di responsabilità e partecipazione agli sforzi di sostenibilità. Il personale addetto alle pulizie ha ridotto i carichi di bucato attraverso programmi di riutilizzo degli asciugamani, mentre il personale di cucina ha monitorato i rifiuti senza una formazione formale.
- **Cultura dell'innovazione precedente:** essendo un hotel boutique relativamente nuovo, Amethyst aveva già integrato strumenti moderni e pratiche flessibili, rendendo più facile testare le iniziative ESG senza burocrazia.
- **Ostacoli superati:** inizialmente, la mancanza di conoscenze strutturate in materia di ESG ha portato ad incertezze su come misurare il successo. I vincoli di tempo nelle stagioni di punta hanno reso difficile il monitoraggio regolare. Questi ostacoli sono stati superati attraverso la formazione interna, la condivisione dei ruoli e semplici strumenti di monitoraggio.

Mobilitazione dei ruoli:

- **Responsabile ESG (Manager):** visione, coordinamento e supervisione.
- **Ottimizzatore ESG** (responsabili del ristorante e della manutenzione): ha implementato azioni pilota.
- **Analisti ESG** (tutto il personale): ha fornito dati e approfondimenti di base.

Far funzionare il sistema a livello locale

Adattare l'ESG alla nostra realtà rurale

L'importanza del luogo e come si sono adattati:

- **Area rurale turistica:** Ayia Napa è una località turistica molto frequentata in una regione rurale, dove le pressioni ambientali come l'uso eccessivo di acqua ed energia sono molto evidenti. Gli sforzi di sostenibilità sono stati allineati sia alle aspettative degli ospiti che alle esigenze ecologiche.
- **Aspettative culturali:** le tradizioni locali di ospitalità e i forti legami comunitari hanno contribuito a favorire l'adesione, soprattutto quando l'ESG è stato inquadrato come cura sia per le persone che per il luogo.
- **Considerazioni climatiche:** il clima mediterraneo esercita una pressione sul consumo di acqua ed elettricità. Le misure di efficienza non erano solo ecologiche, ma anche necessarie.
- **Sostegno della comunità:** i fornitori e gli stakeholder locali hanno apprezzato l'impegno dell'hotel verso l'approvvigionamento locale, migliorando l'immagine dell'hotel.

Sfide locali:

- L'occupazione stagionale e la migrazione dei giovani hanno reso più difficile un impegno costante.
- L'hotel ha risposto creando ruoli part-time dedicati alla sostenibilità e coinvolgendo il personale stagionale giovane in azioni di sensibilizzazione.

 RIFLETTI

Quali sfide potrebbero affrontare le PMI simili nel replicare questo modello?

- Limiti di risorse nelle piccole imprese (ad esempio, budget limitato per nuovi sistemi o infrastrutture). Lacune di conoscenza nei quadri ESG o nelle migliori pratiche di sostenibilità, specialmente in contesti rurali.
- Il turnover del personale o la stagionalità, che possono influire sulla coerenza della raccolta dei dati o dell'implementazione. Le PMI potrebbero affrontare nella replica di questo modello?

Cosa potrebbe imparare la tua PMI o organizzazione da questo approccio?



Partire in piccolo, pensare in grande: anche piccoli cambiamenti, come l'installazione di dispositivi per il risparmio idrico o la creazione di un angolo dedicato alla sostenibilità per gli ospiti, possono avere un impatto significativo.

Soluzioni su misura: le soluzioni dell'hotel sono state adattate alle sue dimensioni e alla stagionalità, dimostrando che anche le piccole PMI rurali possono intraprendere il loro percorso ESG con passi gestibili.

Coinvolgere il team: assegnare ruoli informali e incoraggiare la partecipazione dei dipendenti aumenta il coinvolgimento e garantisce che gli obiettivi ESG siano integrati nelle operazioni quotidiane.

! RIFLETTI

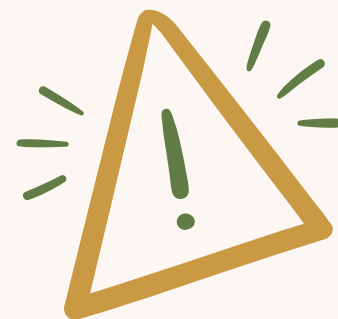
Quali sfide potrebbero affrontare le PMI rurali nell'adottare approcci simili?

- **Infrastrutture limitate:** in alcune zone rurali potrebbe essere difficile accedere a strumenti di monitoraggio avanzati o a servizi pubblici (ad esempio per il consumo di energia o acqua).
- **Limiti della forza lavoro:** l'occupazione stagionale o la mancanza di personale qualificato possono ostacolare l'attuazione di azioni ESG coerenti.
- **Fattori esterni:** fattori economici come le pressioni economiche locali o le sfide della catena di approvvigionamento possono complicare l'adozione di pratiche sostenibili.



“ Anche una versione semplificata della pratica dell'hotel potrebbe essere efficace, come il monitoraggio del consumo energetico e il coinvolgimento del personale in semplici attività ESG. ”

! RIFLETTI



Sfide da affrontare: nelle comunità rurali dove le risorse disponibili sono limitate o dove le aziende sono più piccole, espandersi senza sovraccaricare le risorse può essere una sfida. Tuttavia, dare priorità a obiettivi facili da raggiungere, come la riduzione dei rifiuti e il coinvolgimento dei dipendenti, può preparare il terreno per sforzi più grandi.

Non è necessario partire in grande. Iniziate in piccolo. Costruite una cultura di squadra. Monitorate i vostri progressi. E adattate le soluzioni al vostro contesto e alle vostre persone.